

## **BAB 4**

### **SIMPULAN**

#### **4.1. Simpulan**

Berdasarkan pada hasil pembahasan, maka simpulan yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Terdapat berbagai bentuk *loyalty program* yang dapat ditawarkan oleh peritel khususnya Alfamart kepada pelanggan. Berbagai bentuk *loyalty program* di Alfamart dikemas dalam berbagai bentuk program paket yaitu: HematKU dan Kalender Belanja, SpesialKU dan HadiahKU, Spesial Big Program For Member Alfamart, Redemption For Member Alfamart, Member Alfamart Thematic Promo, Spesial Treatment For Member Alfamart Birthday, Spesial Event/ Activities For Member Alfamart, dan Merchant For Member Alfamart.
2. Kepemilikan kartu member termasuk A card Flazz memungkinkan pelanggan Alfamart mendapatkan sejumlah insentif atau penghargaan atas pembelian yang dilakukan. Berbagai manfaat yang diterima penelitian mendorong pelanggan untuk terus mengulang pembelian karena pelanggan terdorong keinginan untuk terus mendapatkan manfaat dari kartu member yang dimiliki.

#### **4.2. Saran**

Berdasarkan pada peranan pentingnya *loyalty program* terhadap loyalitas pelanggan, maka saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk terus bisa mengembangkan keanggotaan, maka selayaknya peritel mempermudah persyaratan keanggotaan, misalnya dengan pembelian minimal yang lebih rendah sudah bisa mendapatkan kartu keanggotaan.

2. Peritel harus selalu melakukan evaluasi atas berbagai insentif dalam loyalty program sehingga memberikan keunggulan dibandingkan dengan pesaing. Misalnya hadiah yang diberikan oleh pesaing adalah gelas maka peritel harus bisa lebih baik misalnya dengan memberikan hadiah pring, dan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ammari, NB. 2012. The Effects of Loyalty Program Quality on Word -of -Mouth Recommendations Intentions. *World Academy of Science, Engineering and Technology* 64 2012. <http://www.waset.org/journals/waset/v64/v64-191.pdf>
- Bose, S dan VG Rao, 2011, Perceived benefits of customer loyalty programs: Validating the scale in the Indian context. [http://www.hanoverresearch.com / wp-content/uploads/2011/12/Consumer-Loyalty-Programs-Membership.pdf](http://www.hanoverresearch.com/wp-content/uploads/2011/12/Consumer-Loyalty-Programs-Membership.pdf)
- Hamidin, D, 2008, Model Customer relationship management (CRM) di Institusi pendidikan, *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi* 2008 (SNATI 2008) ISSN: 1907-5022.Yogyakarta, 21 Juni 2008
- Jenis-Jenis Kartu Member Alfamart, 2012, <http://www.za-e.com/2012/03/jenis-jenis-kartu-member-alfamart.html?m=1>
- Liu, Y. dan R. Yang, 2009, Competing Loyalty Programs: Impact of Market Saturation, Market Share, and Category Expandability.*Journal of Marketing* Vol. 73 (January 2009), 93–108. [http://www.yupingliu.com/files/papers/liu\\_yang\\_loyalty\\_program\\_competition.pdf](http://www.yupingliu.com/files/papers/liu_yang_loyalty_program_competition.pdf)
- Mardalis, A., 2005, Meraih Loyalitas Pelanggan. *Benefit*, Vol. 9, No. 2, Desember 2005
- Minimarket Raih Superbrands Award 2012, <http://www.timlo.net/baca/19708/minimarket-gaet-superbrands-award-2012/>
- Omar, NA, NA. Aziz, dan MA Nazri, 2012. Understanding the relationships of program satisfaction, program loyalty and store loyalty among cardholders of loyalty programas. *Asian Academy of Management Journal*, Vol. 16, No. 1, 21–41, January 2011. [http://web.usm.my/aamj/16.1.2011/AAMJ\\_16.1.2.pdf](http://web.usm.my/aamj/16.1.2011/AAMJ_16.1.2.pdf)

- Ou, WM, CM Shih, CY Chen, dan KC Wang, 2011, Relationships among customer loyalty programs, service quality, relationship quality and loyalty; An empirical study. *Chinese Management Studies*. Vol. 5 No. 2, 2011 pp. 194-206.  
<http://ir.lib.ksu.edu.tw/bitstream/987654321/17423/2/Relationships+among+customer+loyalty+programs.pdf>
- Parahoo, SK, 2012, Building sustainable customer relationships through loyalty programs: a structural modeling investigation. *International Conference on Excellence in Business*. Sharjah, United Arab Emirates.  
<http://www.sharjah.ac.ae/en/about/agc/conferences/iceb/Documents/papers/mr2.pdf>
- Promo Member Alfamart Minimarket Lokal Terbaik Indonesia, 2012,  
<http://www.coffemix.com/promo-member-alfamart-minimarket-lokal-terbaik-indonesia/>
- Promo Member Alfamart Minimarket Lokal Terbaik Indonesia, 2012,  
<http://www.ikhzan.web.id/2012/04/promo-member-alfamart-minimarket-lokal.html?m=1>
- Rittippant, N., S. Supradit, P. Viriyasirimongkol, dan K. Skulareemit, 2009, Evaluation of the Customer Relationship Management Programs of Grocery Chains in Thailand. *World Academy of Science, Engineering and Technology* 53 2009
- Saili, T., Z Mingli, dan C. Zhichao, 2012, The effects of loyalty programs on customer loyalty: The mediating role of customer value and the moderating role of relationship benefits. *African Journal of Business Management* Vol. 6(11), pp. 4295-4309, 21 March, 2012.  
<http://www.academicjournals.org/ajbm/pdf/pdf2012/21Mar/Saili%20et%20al.pdf>
- Schierholz, R., LM. Kolbe, dan W. Brenner, 2006, Mobilizing Customer Relationship Management: A Journey from Strategy to System Design. *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences* - 2006

- Siddiqi, J., B. Akhgar, dan T. Wise, 2003, A framework for the implementation of a Customer Relationship Management strategy in retail sector. Sheffield Hallam University (UK)
- Utami, Christina Widya. Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia. Salemba Empat: 2010
- Yusuf, H, 2012, Mantap, Jumlah Nasabah BCA Capai 9,5 juta. <http://suarapengusaha.com/2012/05/08/mantap-jumlah-nasabah-bca-capai-95-juta/>